

Informacja o dostępności Pałuckiego Banku Spółdzielczego w Wągrowcu

Informacja aktualna na dzień: 28.07.2025 r.

I. DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA

1. Dostępność strony internetowej www.paluckibs.pl

A. Stan dostępności strony internetowej

Strona internetowa jest częściowo zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Strona internetowa jest zgodna z następującymi kryteriami sukcesu wskazanymi w wytycznych WCAG 2.2:

1. Alternatywa tekstowa (np. dla obrazów).
2. Kontrast kolorystyczny (min. 4.5:1).
3. Możliwość zmiany rozmiaru tekstu.

B. Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

Wprowadzone rozwiązania pozwalają skorzystać z następujących technologii asystujących:

1. Możliwość powiększania ekranu (widget) - oprogramowanie, które umożliwia powiększanie czcionki i elementów graficznych dla osób z wadami wzroku.
Dostępnych jest wiele opcji/możliwości dostosowania wyświetlania treści na stronie, m. in. rozmiar czcionki, kontrast, czytelność czcionki, skalowanie, lupa, itp.
2. Opisy alternatywne do zdjęć i grafik, dzięki którym czytniki ekranu mogą je odczytać.

Ponadto, strona internetowa spełnia następujące udogodnienia:

FUNKCJONALNOŚĆ:

1. Cała strona działa za pomocą samej klawiatury (menu, elementy interaktywne, zakładki, rozwijane zakładki, przyciski i linki).
2. Aktywne elementy mają dodatkowe obramowanie.
3. Dzięki podświetlonej w menu aktywnej podstrony, można łatwo zlokalizować miejsce, w którym się znajdujemy (np. aktualna strona w menu).
4. Dodaliśmy wtyczkę z „ludzikiem”, która ułatwia lokalizację funkcji wyświetlania treści w wielu opcjach w zależności od potrzeby.

POSTRZEGALNOŚĆ:

1. Odpowiednie kontrasty, kolory, tekstów, nagłówków i elementów na stronie.
2. Odpowiednia wielkość tekstu zasadniczego.
3. Tekst informacyjny przy ikonach social mediów.

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez studio graficzne „Contrabanda” Daniel Majchrzak.

2. Dostępność aplikacji mobilnej

PBS Wągrowiec udostępnia aplikację mobilną NASZ BANK, którą można pobrać:

- Nasz Bank w wersji dla systemu Android
- PBS Wągrowiec – Nasz Bank w wersji dla systemu iOS

A. Stan dostępności aplikacji mobilnej

Aplikacja mobilna jest częściowo zgodna z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

FUNKCJONALNOŚĆ:

1. Nawigacja w aplikacji działa za pomocą zewnętrznej klawiatury, lub urządzenia wskazującego i odbywa się w logicznej kolejności (iOS - zgodne, Android - częściowo zgodne).
2. Nawigacja z wykorzystaniem technologii wspomagającej fokus jest widoczna na wszystkich elementach interfejsu aplikacji (iOS - zgodne, Android - częściowo zgodne).
3. Formularze przy wpisywaniu danych osobowych zawierają mechanizmy autouzupełniania (iOS).
4. Funkcje identyfikacji, bądź kontroli aplikacji, która opiera się na wykorzystywaniu cech biometrycznych, mają alternatywną metodę dostępu (iOS/Android).
5. Aplikacja posiada mechanizm wzmocnienia kontrastu (iOS/Android – częściowo zgodne).
6. Technologie wspomagające mogą odczytywać teksty na każdym wyświetlonym ekranie (iOS, Android).

POSTRZEGALNOŚĆ:

1. Możliwość ignorowania elementów dekoracyjnych, graficznych dla czytników ekranu (iOS/Android).
2. Wyświetlane treści w aplikacji mobilnej są dostępne dla technologii wspomagających (iOS - zgodne, Android - częściowo zgodne).
3. Możliwość zwiększenia rozmiaru znaków do co najmniej 200% (iOS).
4. Odpowiednie kontrasty między tłem i tekstem (iOS/Android – częściowo zgodne).
5. Elementy aktywne w aplikacji mają wystarczający kontrast (iOS/Android – częściowo zgodne).

ZROZUMIAŁOŚĆ:

1. Formularze w aplikacji mają widoczną etykietę, która jest odpowiednio powiązana z danym polem oraz przyciskami. Etykiety znajdują się w bezpośredniej bliskości pól (iOS/Android).
2. Obowiązkowe pola w formularzach są odpowiednio oznaczone oraz mają wskazany typ wprowadzanych danych (iOS/Android).

SOLIDNOŚĆ:

1. Elementy graficzne oraz etykiety pola formularzy, zawierają tekst alternatywny, który może być wykorzystany przez technologie wspomagające (iOS/Android – częściowo zgodne).
2. Technologie wspomagające mogą odczytać błędy wprowadzone w formularzach (iOS/Android).

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o. o.

3. Dostępność serwisu transakcyjnego w wersji webowej

PBS Wągrowiec udostępnia serwis transakcyjny (IB) w wersji webowej w dwóch interfejsach: standardowym oraz mobilnym, pod adresem: <https://ekonto.paluckibs.pl/>.

Serwis transakcyjny jest częściowo zgodny z wytycznymi wskazanymi w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze/wytycznymi WCAG 2.2.

Udogodnienia, ograniczenia i inne informacje

FUNKCJONALNOŚĆ:

1. Nawigacja na stronie działa za pomocą klawiatury. Jest logiczna i zgodna z wyglądem strony (wersja standard oraz mobilna).
2. Strona pozbawiona jest mechanizmów otwierających nowe okna bez udziału użytkownika (wersja standard oraz mobilna).
3. Brak automatycznie uruchamianych dźwięków, których nie da się wyłączyć (wersja standard oraz mobilna).
4. Strona zawiera mechanizm automatycznego odświeżania strony (wersja standard oraz mobilna).
5. Brak mechanizmów przekierowujących użytkownika na stronę do innego adresu (wersja standard oraz mobilna).
6. Możliwość anulowania działania za pomocą gestu punktowego lub wciśnięcia klawisza urządzenia wskazującego (wersja standard oraz mobilna).

POSTRZEGALNOŚĆ:

1. Aktywne elementy przy nawigacji klawiaturą mają dobrą widoczność (wersja standard częściowo zgodna, wersja mobilna zgodna).
2. Możliwość przeglądania treści strony bez względu na orientację ekranu (wersja standard oraz mobilna).
3. Możliwość powiększenia widoku strony do 200% (wersja mobilna).

ZROZUMIAŁOŚĆ:

1. Formularze na stronie mają widoczną etykietę, która jest odpowiednio powiązana z danym polem, oraz przyciskami. Etykiety znajdują się w bezpośredniej bliskości pól (wersja standard oraz mobilna).
2. Obowiązkowe pola w formularzach są odpowiednio oznaczone, oraz mają wskazany typ wprowadzanych danych. W przypadku błędnie wypełnionego pola pojawi się informacja opisująca błąd (wersja standard oraz mobilna).
3. Działanie i cel linków na stronie są łatwe do zrozumienia (wersja standard oraz mobilna).

SOLIDNOŚĆ:

1. Widoczne etykiety są zgodne z etykietami dostępnymi dla technologii asystujących (wersja standard).
2. Technologie wspomagające mogą odczytać błędy wprowadzone w formularzach (wersja standard).
3. Wszystkie elementy generowane dynamicznie są dostępne dla technologii asystujących (wersja standard).

Niniejszą informację sporządziliśmy na podstawie audytu dostępności cyfrowej wykonanego przez Zakład Usług Informatycznych NOVUM sp. z o.o.

Szczegółowe informacje na temat dostępności kanałów cyfrowych poniżej:

[Deklaracja-dostępności - IB interfejs standardowy](#)

[Deklaracja dostępności – IB interfejs mobilny](#)

[Deklaracja dostępności - aplikacji Nasz Bank \(Android\)](#)

[Deklaracja dostępności aplikacji PBS Wągrowiec - Nasz Bank \(iOS\)](#)

II. Dostępność kanału telefonicznego

Bank świadczy następujące usługi telefoniczne:

1. Infolinia naszego Banku umożliwia odblokowywanie i blokowanie dostępu do Twojej bankowości elektronicznej oraz ogólnej informacji. Pozostałe usługi świadczymy w kanale stacjonarnym.
2. Zawsze potraktujemy Cię indywidualnie, bo Twoja sprawa jest dla nas ważna.
3. Jeśli masz wątpliwości jak poruszać się po naszej stronie internetowej lub po aplikacji mobilnej, wyjaśnimy, abyś w przyszłości mógł samodzielnie korzystać z ww. kanałów.

III. Dostępność usług w kanale stacjonarnym

Bank przyjął następujące rozwiązania, pozwalające na świadczenie usług bankowych zgodnie z zasadami dostępności:

- zgodnie z zasadami prostego języka uprościliśmy dokumenty dla klientów indywidualnych. Są to:
 - umowa ramowa
 - klauzule administratora danych osobowych (RODO)
 - formularze dotyczące składania skarg i reklamacji;
- pracujemy nad tym, aby wszystkie dokumenty były czytelne i zrozumiałe, ale potrzebujemy na to jeszcze trochę czasu;
- do każdej placówki możesz wejść z psem przewodnikiem lub psem asystującym;

- zapewniliśmy szkolenia dla wybranych pracowników naszych placówek oraz centrali z zakresu obsługi osób słabowidzących, głuchych/niedosłyszących oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami (Akademia dostępności finansowana ze środków PARP);
- pracownik obsługi lub wybrana przez Ciebie osoba może głośno odczytać dla Ciebie treść, np. umowy;
- możesz skorzystać ze wsparcia bliskiej osoby i udzielić jej pełnomocnictwa do załatwiania swoich bankowych spraw – wszystkich lub wybranych, dzięki temu wskazana przez Ciebie osoba, np. opłaci Twoje rachunki – Ty jako właściciel konta bankowego, decydujesz w jakim zakresie pełnomocnik ma dostęp do Twojego konta;
- możesz skorzystać z tłumacza PJM i zamówić dokument w następującej formie:
 - nagranie audio
 - nagranie video w języku migowym
 - wydruk dokumentów w języku Braille'a
 Zamówione dokumenty udostępnimy Ci w ciągu 7 dni kalendarzowych;
- każdy Oddział wyposażony jest w lupę powiększającą dla osób niedowidzących, oraz ramkę ułatwiającą złożenie podpisu;
- jeśli podpis na dokumencie sprawi Ci trudność, umożliwimy Ci zrobienie odcisku palca na dokumencie jako formy podpisu.

IV. Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Pałucki Bank Spółdzielczy w Wągrowcu umożliwia kontakt osobom ze szczególnymi potrzebami za pośrednictwem:

- telefonu: (67) 26 81 450
- poczty elektronicznej: bank@paluckibs.pl
- poczty tradycyjnej: ul. Kolejowa 19, 62-100 Wągrowiec

Istnieje możliwość umówienia spotkania z pracownikiem w dogodnym terminie. Klienci mogą również skorzystać z pomocy osoby towarzyszącej.

Zapewniamy dostęp do informacji w PJM – na życzenie Klienta. Dokumenty dotyczące świadczonych usług możemy udostępnić w terminie 7 dni kalendarzowych w następującej formie:

- nagranie audio
- nagranie video w języku migowym
- wydruk dokumentów w języku Braille'a.

Na Twoje życzenie dokumenty mogą być przygotowane w wersji łatwej do czytania (ETR).

Dokładamy starań, aby zapewniać dostępność komunikacyjną wszystkim klientom, zgodnie z zasadą równego traktowania.

V. Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług – bankomaty oraz wpłatomaty:

W PBS Wągrowiec możesz skorzystać z 6 bankomatów z czytnikami NFC.

Znajdują się w następujących lokalizacjach:

1. 62-100 Wągrowiec, ul. Kolejowa 19
2. 62-100 Wągrowiec, ul. Janowiecka 96
3. 62-110 Damasławek, ul. Kcyńska 6
4. 62-130 Gołańcz, ul. Rynek 25
5. 88-430 Janowiec Wielkopolski, Plac Wolności 6
6. 62-120 Wapno, ul. Solna 8

- nasze bankomaty posadowione są na wysokości max. 120 cm;
- bankomat w Wągrowcu (ul. Kolejowa 19) i Janowcu Wielkopolskim (Plac Wolności 6) umożliwiają również wpłatę gotówki;
- wszystkie urządzenia umożliwiają zrobienie transakcji zbliżeniowej;
- jeśli poruszasz się na wózku, samodzielnie dotrzesz do wszystkich naszych bankomatów z wyjątkiem Gołańczy, a w Wągrowcu możesz swobodnie dojechać do naszych dwóch bankomatów razem z osobą asystującą;
- nie posiadamy funkcji w oprogramowaniu bankomatów pozwalających na nawigację głosową za pomocą słuchawek.

Wszelkie problemy związane z działaniem i obsługą bankomatów lub wpłatomatów należy zgłaszać w formie wiadomości e-mail na adres: bank@paluckibs.pl lub telefonicznie za pośrednictwem infolinii pod numerem 67 26 81 450.

VI. Dostępność architektoniczna

Opis ikon którymi Bank posługuje się w ramach oznaczeń dostępności budynków:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie. Oznacza, że bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwala osobie na wózku poruszać się samodzielnie.

2.		Człowiek na wózku z asystentem – symbol, który opisuje miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami. Oznacza, że w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi.
3.		Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą (włączając przygotowanie dokumentów w języku Braille’a na zamówienie – realizacja do 7 dni).
4.		Migające ręczki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (włączając zdalną obsługę w PJM na zamówienie – realizacja do 7 dni).
5.		Możliwość wejścia z psem asystującym.
6.		Parking w najbliższym otoczeniu.
7.		Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością.

Ikony, którymi oznaczamy dostępne bankomaty i wpłatomaty:

	Ikona graficzna	Opis
1.		Człowiek na wózku – oznacza, że bezpośrednio otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystanie z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku.
2.		Człowiek na wózku z asystentem – bezpośrednio otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystanie z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej.
3.		Urządzenie z funkcją wpłaty dla klientów.

4.		Wyплаты zbliżeniowe.
----	---	----------------------

- nasze usługi świadczymy w czterech oddziałach:

- 62-100 Wągrowiec, ul. Kolejowa 19
- 62-110 Damasławek, ul. Kcyńska 6
- 62-130 Gołańcz, ul. Rynek 25
- 88-430 Janowiec Wielkopolski, Plac Wolności 6

w filii w Wapnie

- 62-120 Wapno, ul. Solna 8

oraz Punkcie kasowym w markecie Kaufland

- 62-100 Wągrowiec, ul. Pałucka 4

Jednostka organizacyjna Banku	Zakres dostępności architektonicznej
Oddział w Wągrowcu ul. Kolejowa 19 62-100 Wągrowiec	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym  Urządzenie z funkcją wpłaty dla klientów  Wyплаты zbliżeniowe

	 Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą (włączając przygotowanie dokumentów w języku Braille’a na zamówienie – realizacja do 7 dni).  Migające rączki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (włączając zdalną obsługę w PJM na zamówienie – realizacja do 7 dni).
Oddział w Damasławku ul. Kcyńska 6 62-110 Damasławek	 Parking w najbliższym otoczeniu  Możliwość wejścia z psem asystującym  Wyłaty zbliżeniowe  Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą (włączając przygotowanie dokumentów w języku Braille’a na zamówienie – realizacja do 7 dni).  Migające rączki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (włączając zdalną obsługę w PJM na zamówienie – realizacja do 7 dni).
Oddział w Gołańczy ul. Rynek 25 62-130 Gołańcz	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu

	Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością (do 100m) Możliwość wejścia z psem asystującym Wyплаты zbliżeniowe Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą (włączając przygotowanie dokumentów w języku Braille’a na zamówienie – realizacja do 7 dni). Migające rączki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (włączając zdalną obsługę w PJM na zamówienie – realizacja do 7 dni).
Oddział w Janowcu Wielkopolskim Plac Wolności 6 88-430 Janowiec Wielkopolski	Parking w najbliższym otoczeniu Możliwość wejścia z psem asystującym Urządzenie z funkcją wpłaty dla klientów Wyплаты zbliżeniowe Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą (włączając przygotowanie dokumentów w języku Braille’a na zamówienie – realizacja do 7 dni).

	 Migające rączki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (włączając zdalną obsługę w PJM na zamówienie – realizacja do 7 dni).
Filia w Wapnie ul. Solna 8 62-120 Wapno	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem  Parking w najbliższym otoczeniu  Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością (do 100m)  Możliwość wejścia z psem asystującym  Wyплаты zbliżeniowe  Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą (włączając przygotowanie dokumentów w języku Braille'a na zamówienie – realizacja do 7 dni).  Migające rączki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (włączając zdalną obsługę w PJM na zamówienie – realizacja do 7 dni).
Punkt Kasowy Kaufland ul. Pałucka 4 62-100 Wągrowiec	 Bez barier architektonicznych  Dostęp dla osób na wózku z asystentem

	 Parking w najbliższym otoczeniu
	 Parking w najbliższym otoczeniu z wyznaczonym miejscem dla osoby z niepełnosprawnością (do 100m)
	 Możliwość wejścia z psem asystującym
	 Przekreślone oko – symbol, który wskazuje na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę niewidzącą lub niedowidzącą (włączając przygotowanie dokumentów w języku Braille’a na zamówienie – realizacja do 7 dni).
	 Migające rączki – symbol, który wskazuje na dostępność obsługi w Polskim Języku Migowym. W miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą (włączając zdalną obsługę w PJM na zamówienie – realizacja do 7 dni).

- w odległości od 20 do 100 m od każdej placówki znajduje się publiczny parking z wyznaczonym miejscem dla osób z niepełnosprawnościami;
- w okolicy oddziału w Wągrowcu w odległości do 100 m znajduje się dworzec PKP i PKS;
- nad wejściem do każdej z ww. wymienionych placówek, znajduje się banner świetlny z pełną nazwą banku, tj. Pałucki Bank Spółdzielczy w Wągrowcu;
- przed wejściem do placówek znajduje się wolna przestrzeń o wym. 150/150 cm;
- do wszystkich placówek, poza placówką w Janowcu Wielkopolskim i Damasławku, przed wejściem brak jest schodów, a drzwi wejściowe są przystosowane do przejazdu wózka inwalidzkiego i automatycznie się otwierają z wyjątkiem Filii w Wapnie, gdzie drzwi trzeba otwierać z użyciem siły manualnej; w placówce w Gołańczy znajduje się pochylnia, która prowadzi do drzwi wejściowych;
- w Oddziale w Wągrowcu po przejściu przez automatyczne, szklane, drzwi wejściowe, znajduje się hol, z którego na salę obsługi prowadzą szklane, dwuskrzydłowe drzwi o łącznej szerokości ponad 100 cm, otwierane w obu kierunkach, przy użyciu siły;
- do wszystkich budynków można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem;

- na chwilę obecną w budynkach nie ma pętli indukcyjnych, jednak będziemy pracowali nad tym, żeby w jak najkrótszym czasie, w co najmniej dwóch placówkach były one dostępne;
- brak jest również informacji głosowych, oznaczeń w alfabecie Braille'a oraz oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących;
- wewnątrz naszych placówek, zapewniamy kompleksową obsługę na jednym poziomie;
- w razie potrzeby udostępniamy pomieszczenie poza salą obsługi, w którym możesz zostać obsłużony.

VII. Skargi na brak dostępności

Masz prawo złożyć skargę na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez produkt lub świadczoną usługę. Skargę możesz złożyć:

- 1) w dowolnej placówce banku, na piśmie lub ustnie do protokołu;
- 2) telefonicznie 67 2681450;
- 3) listownie na adres dowolnej placówki banku;
- 4) przez skrzynkę elektroniczną e-doręczenia: AE:PL-19691-51981-DJJFH-16;
- 5) e-mailem na adres: reklamacje@paluckibs.pl.

W pisemnej skardze umieść:

- 1) swoje imię i nazwisko,
- 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu,
- 3) informację, jakiego produktu lub usługi dotyczy skarga,
- 4) informację, jakiego wymagania dostępności, nie spełniają produkt albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia przez Bank.

Jeśli skarga nie będzie spełniała powyżej wskazanych wymogów, to pozostawimy ją bez rozpatrzenia.

Rozpatrzymy skargę i udzielimy odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, możemy wydłużyć termin rozpatrzenia skargi do 60 dni od dnia otrzymania skargi. W takim przypadku, w terminie 30 dni powiadomimy Cię o przyczynie opóźnienia i wskażemy nowy termin rozpatrzenia skargi. Jeśli nie dotrzymamy powyższych terminów, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z Twoim żądaniem. Zrealizujemy je w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

Jeśli nie uwzględnimy Twojej skargi, w swojej odpowiedzi zawrzemy pouczenie, że możesz:

- 1) odwołać się od stanowiska zawartego w naszej odpowiedzi do Prezesa Zarządu Pałuckiego Banku Spółdzielczego w Wągrowcu, a także o sposobie i terminie wniesienia tego odwołania;
- 2) złożyć zawiadomienie o niespełnianiu przez produkt albo usługę wymagań dostępności do Prezesa Zarządu PFRON.